

Oplegnotitie GEMMA e-proces Publieke Producten

<<concept; verbeteringen noodzakelijk en welkom>>

Introductie

Deze oplegnotitie geeft een kort overzicht van de scope, achtergrond en uitgangspunten van het GEMMA e-proces *Publieke Producten*. Het GEMMA e-proces Publieke Producten is een generiek procesmodel voor gemeenten. Door het gebruik van rollen kan iedere gemeente dit procesmodel vertalen naar zijn of haar eigen situatie en eventueel aanvullen met gedetailleerde procesmodellen of werkinstructies voor stappen als “bepalen recht obv. verzoek”.

Het procesmodel is opgesteld op basis van de GEMMA Procesarchitectuur Dienstverlening (<http://www.kinggemeenten.nl/content/gemma-procesarchitectuur>). De modelleringstaal die is gebruikt is de Business Process Modeling Notation, BPMN (v1.0). Dit is een internationale standaard voor het modelleren van processen die ook door de NORA wordt voorgeschreven. Meer informatie en uitleg over de wijze van modelleren kunt u vinden in de GEMMA Procesarchitectuur Dienstverlening.

Totstandkoming & historie

Een eerste versie van het GEMMA e-proces Publieke Producten opgesteld in samenwerking met de gemeente Oldebroek. Hierna is het e-proces verder verfijnd op basis van input van de gemeentelijke experts uit het mGBA-traject en is het model door KING gecontroleerd op consistentie met de procesarchitectuur.

Achtergrond Proces Publieke Producten

Middels het proces “Publieke Producten” worden aanvragen voor producten of diensten afgehandeld, die min of meer “op de plank” liggen. Hooguit worden deze producten nog gepersonifieerd. Er hoeft geen specialist aan te pas te komen om de aanvraag te beoordelen, zoals bij een vergunning of subsidie. Ook vindt er geen toets op de indieningsvereisten plaats. Als je het vraagt, en je voldoet aan de eisen, vindt er een transactie plaats.

- Deze producten of diensten lijken vaak op de producten en diensten die een klant in de privé-sector zou kunnen afnemen.
- Publieke producten zijn vaak “klaar terwijl u wacht”; dwz. ze kunnen direct worden meegenomen (uittreksel GBA), maar dat hoeft niet (bv. Paspoort).
- In het procesontwerp wordt ervan uitgegaan dat men eerst betaalt en vervolgens het product wordt gemaakt en afgegeven. Hiermee kan de efficiëntie van het proces worden verhoogd.
- Soms is er een extra partij nodig voor de productie/assemblage van het product, zoals bij een rijbewijs of paspoort. Omdat deze externe partij procesmatig ook in de rol van producerende specialist zit, is hiervoor geen aparte rol opgenomen in het procesmodel.
- Het verschil met bv. een vergunning of subsidie kan worden vergeleken met het verschil tussen een restaurant en een kiosk. Bij een restaurant komt er een kok aan te pas alvorens het bestelde geleverd kan worden. Bij een kiosk wordt er vanaf de plank geleverd.
- Het verschil met vergunningen is dat een publiek product (of dienst) niet samengesteld hoeft te worden uit verschillende adviezen, maar ligt al klaar; de bijbehorende (leverings) voorwaarden liggen al grotendeels vast.

Scope Proces

Het proces Publieke producten omvat een groot aantal verschillende gemeentelijke producten en diensten.

Onder andere de volgende gemeentelijke zaaktypen vallen onder het proces Publieke Producten: *Bewijs van in leven zijn (attestatie de vitae)*, *Bewijs van Nederlanderschap*, *Bijschrijving kind op paspoort*, *Duplicaataanslag*, *Eigen verklaring rijbewijs*, *Gehandicaptenparkeerkaart*, *Kiezerspas*, *Kopie OZB aanslag en/of WOZ beschikking*, *Reisdocument nieuw*, *Rijbewijs buitenland omwisselen*, *Rijbewijs nieuw*, *Stadspas*, *Uittreksel GBA*, *Uittreksel of afschrift Burgerlijke Stand*, *Verklaring omtrent gedrag*, *Volmachtbewijs*, *Waarmerken document*, *WOZ taxatieverslag*.

Specifieke Uitgangspunten Publieke producten

- De producten kunnen 'direct' geleverd worden (een enkele met een beperkte levertijd), er is geen besluitvormingsproces noodzakelijk.
-

Veelgestelde Vragen

Kunt u mij het bronbestand van het proces sturen?

Op verzoek kunnen wij u het bronbestand (MS Visio) sturen. Dit kunt u gebruiken om uw gemeente-specifieke processen op te baseren. Hierbij dient echter wel steeds naar de originele versie verwezen worden, en moet worden aangegeven wat er veranderd is, zodat altijd zichtbaar is hoe nieuwe modellen staan t.o.v. het standaard procesmodel.

Vragen en opmerkingen?

Hebt u vragen of opmerkingen over dit e-proces of over de procesarchitectuur? Laat het ons dan weten op info@kinggemeenten.nl.

KING is van, voor en door gemeenten. Onze producten ontwikkelen we daarom voor en in samenwerking met gemeenten en andere organisaties. Dit gebeurt met de grootst mogelijke zorg. We streven er naar om onze documenten en andere producten blijvend te verbeteren en te versterken. Dit lukt niet zonder u. Heeft u aanvullingen, suggesties, vragen of opmerkingen rondom dit of andere KING producten, aarzel dan niet en laat het aan ons weten. Alleen zo kunnen we samen onze producten nog beter maken. U kunt ons bereiken via onze website www.kinggemeenten.nl of via info@kinggemeenten.nl.